

2008-2009

*1st report*

# Annual Report



The New Brunswick Shared Services Agency

L'Agence de services partagés du Nouveau-Brunswick

# Rapport annuel

*Facilicorp*<sup>NB</sup>

## **2008-2009 Annual Report**

Published by:  
FacilicorpNB  
1 Germain Street, Suite 902  
Saint John, New Brunswick  
E2L 4V1  
Canada

[www.FacilicorpNB.ca](http://www.FacilicorpNB.ca)

June 2009  
Conception and Production:  
Communications and Public Relations Department  
FacilicorpNB  
[Communications@FacilicorpNB.ca](mailto:Communications@FacilicorpNB.ca)

Printed in New Brunswick

## **Rapport annuel 2008-2009**

Publié par:  
FacilicorpNB  
1, rue Germain, bureau 902  
Saint John, Nouveau-Brunswick  
E2L 4V1  
Canada

[www.FacilicorpNB.ca](http://www.FacilicorpNB.ca)

Juin 2009  
Conception et impression:  
Département des Communications  
et des Relations publiques – FacilicorpNB  
[Communications@FacilicorpNB.ca](mailto:Communications@FacilicorpNB.ca)

Imprimé au Nouveau-Brunswick

# Facilicorp<sup>NB</sup>

## **Our Mission**

FacilicorpNB provides innovative support services in a safe and cost-effective manner, creating value and exceeding customer expectations.

## **Our Vision**

FacilicorpNB will be the leading provider of shared services in Canada.

## **Our Values**

- **Integrity:** We are ethical, honest, consistent and professional.
- **Teamwork:** We cooperate and collaborate with our staff, customers and other stakeholders.
- **Accountability:** We measure, monitor and report our performance in an open and transparent manner.
- **Respect:** We treat all stakeholders with courtesy, fairness and dignity, and communicate with them in both official languages.
- **Pride:** We have personal and professional pride in everything that we do.
- **Environmental Stewardship:** We are diligent in identifying and adopting practices that will reduce our environmental footprint.

## **Notre mission**

FacilicorpNB offre des services de soutien innovateurs, sécuritaires et rentables qui apportent une valeur ajoutée et dépassent les attentes des clients.

## **Notre vision**

FacilicorpNB sera le chef de file en matière de services partagés au Canada.

## **Nos valeurs**

- **Intégrité :** Nous sommes honnêtes, conséquents, professionnels et éthiques.
- **Travail d'équipe :** Nous coopérons et collaborons avec notre personnel, notre clientèle et les autres intervenants.
- **Responsabilité :** Nous mesurons et surveillons notre rendement et nous rendons compte de nos activités de manière ouverte et transparente.
- **Respect :** Nous traitons tous les intervenants avec courtoisie, équité et dignité, et nous communiquons avec eux dans les deux langues officielles.
- **Fierté :** Nous faisons preuve de fierté personnelle et professionnelle dans tout ce que nous faisons.
- **Respect de l'environnement :** Nous faisons preuve de bienveillance quand vient le temps de choisir et d'adopter des pratiques qui limiteront notre empreinte écologique.



**Table of contents**

	Page
1. Introduction . . . . .	3
2. Message from the Chair of the Board of Directors . . . . .	5
3. Message from the President and Chief Executive Officer . . . . .	6
4. Description of the Organization . . . . .	8
5. Main Corporate Initiatives and Achievements . . . . .	11
6. Activities and Results . . . . .	14
6.1 Our customers . . . . .	14
6.2 Our people . . . . .	15
6.3 Efficiency . . . . .	17
7. Looking Forward . . . . .	18
8. Financial Report . . . . .	19
9. Human Resources Profile . . . . .	20

**Appendices**

A-1 – Board of Directors and Board Committees . . . . .	23
A-2 – Audited Financial Statements . . . . .	25

**Table des matières**

	Page
1. Introduction . . . . .	3
2. Message de la présidente du Conseil d'administration . . . . .	5
3. Message du président-directeur général . . . . .	6
4. Description de l'organisation . . . . .	8
5. Initiatives et accomplissements corporatifs majeurs . . . . .	11
6. Activités et résultats . . . . .	14
6.1 Nos clients . . . . .	14
6.2 Nos gens . . . . .	15
6.3 L'efficacité . . . . .	17
7. Tourné vers l'avenir . . . . .	18
8. Rapport financier . . . . .	19
9. Profil des ressources humaines . . . . .	20

**Annexes**

A-1 – Conseil d'administration et comités du Conseil . . . . .	23
A-2 – États financiers vérifiés . . . . .	25



## 1. Introduction

On March 11, 2008, the province of New Brunswick announced transformational changes designed to put the needs of patients first. These changes involved:

- a transition from eight Regional Health Authorities to two;
- the creation of the New Brunswick Health Council (NBHC), with a dual mandate to provide residents with opportunities for meaningful input and dialogue on health matters, and to ensure that the health-care system is accountable to New Brunswickers; and
- the creation of FacilicorpNB, a new shared services agency.

FacilicorpNB is a new component of the province of New Brunswick's health-care system. Officially incorporated on March 17, 2008, FacilicorpNB is a shared-services agency – providing non-clinical shared services to the Province's Regional Health Authorities (RHAs), allowing them to focus their energies on providing high quality clinical care – contributing to building an efficient, strong and sustainable health-care system for our Province.

Although FacilicorpNB's business model is unique, it was inspired by the success of other agencies in Canada and around the world. Our vision is to become a leader among providers of shared services in Canada.

FacilicorpNB's mandate is to provide safe, cost-effective and innovative support services to our Province's RHAs. We will fulfill it by:

- consolidating responsibility for certain non-clinical services over the next three years;
- standardizing business processes to maximize efficiency;
- developing best practices for service delivery;
- increasing capacity; and
- saving \$20 million annually within five years, to be reinvested in the health-care system.

Our savings target was identified through rigorous and comprehensive studies. These studies provided clear evidence that a shared-services agency would be beneficial for the long-term sustainability of our health-care system.

## 1. Introduction

Le 11 mars 2008, le gouvernement du Nouveau-Brunswick annonçait des changements transformateurs au système de santé pour mettre les besoins des patients au premier plan. Ces changements comprenaient :

- la transition d'un système de huit régies régionales de la santé à deux régies;
- l'établissement du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) dont le double mandat sera d'offrir à la population l'occasion de s'exprimer et de participer à un dialogue significatif sur les enjeux relatifs aux soins de santé et d'informer la population sur le rendement du système de santé; et
- la création de FacilicorpNB, une nouvelle agence de services partagés.

FacilicorpNB est donc une nouvelle composante du système de soins de santé de la province du Nouveau-Brunswick. Officiellement incorporée le 17 mars 2008, FacilicorpNB est une agence de services partagés offrant des services non cliniques partagés aux régies régionales de la santé (RRS) de la province, ce qui leur permet de concentrer leurs énergies sur la prestation de soins cliniques de grande qualité, contribuant ainsi à bâtir un système de soins de santé efficace, solide et viable pour notre province.

Bien que le modèle d'entreprise de FacilicorpNB soit unique, il est inspiré de la réussite d'autres agences au Canada et dans le monde. Notre vision est de devenir un chef de file parmi les fournisseurs de services partagés du Canada.

Le mandat de FacilicorpNB consiste à offrir des services de soutien sécuritaires, rentables et innovateurs aux RRS de notre province. Nous comptons réaliser notre mandat grâce aux actions suivantes :

- La consolidation de la responsabilité de certains services non cliniques au cours des trois prochaines années;
- L'uniformisation des processus opérationnels afin d'en maximiser l'efficacité;
- L'élaboration des meilleures pratiques de prestation des services;
- L'accroissement de la capacité; et
- La réalisation d'économies de 20 millions de dollars annuellement d'ici cinq ans, pour les réinvestir dans le système de soins de santé.

Nos économies ciblées ont été déterminées à la suite d'études rigoureuses et exhaustives. Ces études ont prouvé clairement qu'une agence de services partagés serait bénéfique pour la viabilité à long terme de notre système de soins de santé.

FacilicorpNB works very closely with all of its partners, including the Department of Health and Regional Health Authorities. We have also invested in becoming known to a wider network of partners. We regularly communicate with the New Brunswick Medical Society, staff and physicians from the health-care system, unions, numerous vendors, and other national and international groups.

FacilicorpNB has established a strong set of values to guide our planning processes as we move forward. Our current and future workforce is considered to be our greatest asset, and as a result, we have based our governance model on a cooperative approach designed to reach common goals. FacilicorpNB's organizational objectives include our goal to become one of the best employers in Canada.

FacilicorpNB's first year of operation was a productive one. In addition to establishing the corporation, we worked on building strong relationships with our partners, and prepared for the transition of Materials Management and Information Technology/Telecommunications, which will take place on April 1, 2009.

This first Annual Report will provide information about FacilicorpNB's achievements related to our fiscal year, which ran from April 1, 2008 – March 31, 2009.

FacilicorpNB travaille de très près avec tous ses partenaires, dont le ministère de la Santé et les régies régionales de la santé. Nous avons également consacré des efforts à bien nous faire connaître auprès d'un réseau plus étendu de partenaires. Nous communiquons régulièrement avec la Société médicale du Nouveau-Brunswick, le personnel et les médecins du système de soins la santé, les syndicats, les nombreux fournisseurs et d'autres regroupements nationaux et internationaux.

FacilicorpNB s'est donné un ensemble de valeurs fortes afin de guider son processus de planification à mesure qu'elle progresse. Nous considérons notre main-d'œuvre actuelle et future comme étant notre plus grand atout et, par conséquent, nous avons fondé notre modèle de gouvernance sur une démarche coopérative conçue pour atteindre des buts communs. Parmi les objectifs organisationnels de FacilicorpNB, il y a celui de devenir l'un des meilleurs employeurs au Canada.

La première année de fonctionnement de FacilicorpNB a été productive. En plus de la mise sur pied de la corporation, nous avons travaillé à bâtir des relations solides avec nos partenaires et préparé la transition des secteurs de la Gestion du matériel et des Technologies de l'information/Télécommunications, qui se fera le 1er avril 2009.

Ce premier rapport annuel fournit de l'information au sujet des accomplissements de FacilicorpNB durant son exercice financier, c'est-à-dire du 1er avril 2008 au 31 mars 2009.



## 2. Message from the Chair of the Board of Directors

We are proud to present FacilicorpNB's first Annual Report. We are a government-owned company with a mandate to provide innovative support services that create value and exceed our customers' expectations.

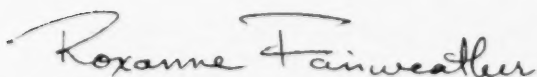
FacilicorpNB was officially incorporated on March 17, 2008. Therefore, this Annual Report covers our first year of operation.

The Board of Directors of FacilicorpNB is responsible for supervising and governing the corporation to ensure it produces the best possible results. During their first few months of work, board members have focused on setting up the governance structure, defining roles, creating Board committees, and developing operational rules that align with the guidelines already in place for provincial government-owned companies.

Current economic conditions have emphasized the importance of ensuring sound and effective management of government spending. The need for our organization is clear, when one considers the fact that health expenditures make up over one third of our provincial budget. FacilicorpNB will play a crucial role in helping to maintain quality clinical services by securing savings related to the delivery of non-clinical services and reinvesting that money in projects that support clinicians. This will be done with respect for employees and an emphasis on satisfying the needs of the Regional Health Authorities (RHAs).

I want to take this opportunity to sincerely thank all our board members, a group of people representing a wide array of expertise, who have shown an outstanding level of commitment to this significant project. I also want to express my deep appreciation for the efforts of our Senior Team and all our employees during our first few months of operation.

It is through our joint commitment and effort that we will be able to reach our corporation's goal: to create savings that can be reinvested in New Brunswick's health-care system, contributing to its long-term sustainability and ultimately, serving the best interests of the province's taxpayers.



Roxanne Fairweather  
Chair of the Board of Directors

## 2. Message de la présidente du conseil d'administration

Nous sommes fiers de présenter le premier rapport annuel de FacilicorpNB, une compagnie gouvernementale ayant pour mandat d'offrir des services de soutien innovateurs qui procurent une valeur ajoutée et dépassent les attentes de ses clients.

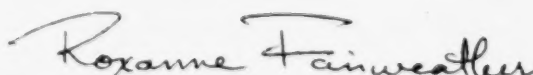
FacilicorpNB a été incorporée officiellement le 17 mars 2008. Ce rapport annuel touche donc notre première année d'activité.

Le conseil d'administration de FacilicorpNB est chargé de superviser et de gouverner la corporation pour s'assurer qu'elle atteint les meilleurs résultats possibles. Durant leurs premiers mois de travail, les membres du conseil se sont concentrés sur la mise en place de la structure de gouvernance, la définition des rôles, la création des comités du conseil et l'élaboration des règles de fonctionnement en conformité avec les lignes directrices qui sont déjà en place à l'intention des compagnies gouvernementales de la province.

Le contexte économique actuel a ramené à l'avant-plan l'importance d'assurer une gestion saine et efficace des dépenses publiques. La raison d'être de notre organisation est claire lorsque l'on prend en considération le fait que les sommes consacrées aux dépenses en santé représentent plus du tiers du budget provincial. FacilicorpNB jouera un rôle crucial en contribuant à maintenir des services cliniques de qualité et en réalisant des économies liées à la prestation des services non cliniques, pour ensuite investir ces sommes dans des projets qui appuieront les cliniciens. Cet exercice se fera dans un esprit de respect des employés et avec le souci de satisfaire aux besoins des régions régionales de la santé.

Je désire profiter de cette occasion pour offrir mes remerciements les plus sincères à tous les membres de notre conseil, un groupe de personnes représentant une vaste gamme d'expertises et faisant preuve d'un engagement exceptionnel envers cet important projet. Je désire également exprimer ma profonde reconnaissance à l'égard des efforts déployés par notre équipe de direction et par tous nos employés au cours de nos premiers mois d'activité.

C'est grâce à notre engagement et à nos efforts conjugués que nous serons en mesure d'atteindre l'objectif de notre corporation, qui est celui de générer des économies, pour que ces sommes puissent ensuite être investies dans le système de soins de santé du Nouveau-Brunswick afin de contribuer à sa viabilité à long terme et, au bout du compte, servir l'intérêt supérieur des contribuables de la province.



Roxanne Fairweather  
Présidente du conseil d'administration

### 3. Message from the President and Chief Executive Officer

I'm very pleased to present FacilicorpNB's first Annual Report, outlining the organization's achievements over our first year of operation.

The announcement of FacilicorpNB on March 11, 2008, was the result of several years of studying, researching and planning. This cooperative effort included representatives from the Regional Health Authorities (RHAs) and the Department of Health. That process concluded, without question, that substantial savings could be achieved in our health-care system's non-clinical services by establishing and then taking advantage of economies of scale, standardizing processes and implementing best practices.

FacilicorpNB is a shared-services agency, but not one that is typical. We have aggressive goals and big plans – including becoming the leading provider of shared services in the country. Our day-to-day decisions and actions are guided by this vision. We have a unique opportunity to establish a truly innovative operational model – one that is efficient, cost-effective, sustainable, and truly appreciated by its clientele and employees.

How will we do it? First, we will listen to the RHAs (our customers), the Department of Health, physicians, clinicians and professionals (our partners), and our employees, who we consider to be the foundation of our organization. Second, we will cooperate to find the best means to reach our established goals. Lastly, we will do all this by placing the interests of the citizens of our province at the centre of our thinking, an approach that will flow through our decisions and our actions. FacilicorpNB is important to the future sustainability of New Brunswick's health-care system.

Over our first few months of operation, we have put significant effort into establishing the structure of our new company to ensure it complies with provincial policies. We have also invested an enormous amount of time into planning and preparing to bring Materials Management and Information Technology/Telecommunications under our umbrella. These areas, representing more than 500 employees, are currently managed by the RHAs. On April 1, 2009, they will become the first two areas to transition to FacilicorpNB.

We are a young and ambitious organization. Our operations are based on strong values at all levels: integrity, teamwork, responsibility, respect, pride and environmental awareness. With the help of our entire team, I am confident we can reach our goals. I wish to thank our Board Chair, Mrs. Roxanne Fairweather, for her

### 3. Message du président-directeur général

Je suis très heureux de présenter le premier rapport annuel de FacilicorpNB, qui fait part des réalisations de l'organisation au cours de sa première année d'activité.

L'annonce faite le 11 mars 2008, au sujet de la création de FacilicorpNB, représentait l'aboutissement de plusieurs années d'études, de recherches et de planification; un travail de collaboration auquel ont participé des représentants des régies régionales de la santé (RRS) et du ministère de la Santé. Ce processus avait permis de conclure, hors de tout doute, que notre système de soins de santé pouvait réaliser des économies substantielles, dans les services non cliniques, en profitant d'économies d'échelle, en procédant à l'uniformisation des processus et en favorisant l'utilisation des meilleures pratiques.

FacilicorpNB est une agence de services partagés, mais elle n'est pas une agence typique. Nous avons des objectifs et des plans audacieux, dont celui de devenir le chef de file au pays en matière de prestation de services partagés. C'est cette vision qui guide nos décisions et nos actions de tous les jours. Nous avons une occasion unique de créer un modèle opérationnel réellement innovateur, qui est efficace, rentable, viable et vraiment apprécié de sa clientèle et de ses employés.

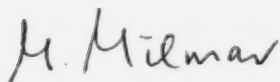
Comment y parviendrons-nous? D'abord, en écoutant les RRS (nos clientes), le ministère de la Santé, les médecins, les cliniciens et les professionnels (nos partenaires), et nos employés, qui représentent pour nous la base de notre organisation. Ensuite, nous allons collaborer dans le but de trouver les meilleurs moyens d'atteindre nos objectifs fixés. Enfin, nous parviendrons à faire tout cela en plaçant les intérêts des citoyens de notre province au centre de nos réflexions, une démarche qui s'appliquera à toutes nos décisions et nos actions. FacilicorpNB est importante pour la viabilité future du système de soins de santé du Nouveau-Brunswick.

Durant nos quelques premiers mois d'activité, nous avons consacré beaucoup d'efforts à mettre en place la structure de notre nouvelle compagnie afin de veiller à ce qu'elle soit conforme aux politiques provinciales. Nous avons également investi énormément de temps à planifier et à préparer l'arrivée des secteurs de la Gestion du matériel et des Technologies de l'information/Télécommunications sous notre ombrelle. Ces secteurs, qui représentent plus de 500 employés, sont actuellement dirigés par les RRS. Le 1er avril 2009, ces secteurs d'activité seront les deux premiers à faire la transition vers FacilicorpNB.

Notre organisation est jeune et ambitieuse. Nos activités sont fondées sur des valeurs fortes à tous les niveaux : l'intégrité, le travail d'équipe, la responsabilité, le respect, la fierté et la sensibilisation à l'environnement. J'ai confiance que nous atteindrons nos objectifs grâce à la contribution de toute

leadership and support, as well as all board members, who have patiently, professionally and diligently followed their course. I would like to extend a special thank you to each member of our Senior Team for the exceptional commitment they have shown. You have truly done a remarkable job.

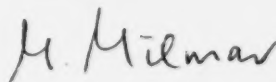
In conclusion, I am very grateful to our employees for their patience and their confidence during this time of change. You are our greatest asset. Thank you for your day-to-day work with our clientele.



Gordon Gilman  
President and Chief Executive Officer

notre équipe. Je veux remercier la présidente de notre conseil d'administration, Mme Roxanne Fairweather, pour son leadership et son soutien, ainsi que tous les membres du conseil, qui ont cheminé dans cette nouvelle aventure avec patience, professionnalisme et diligence. Je veux dire un merci tout spécial à chaque membre de notre équipe de direction, qui a démontré un engagement exceptionnel. Vous avez fait un travail vraiment remarquable.

En terminant, je suis très reconnaissant envers nos employés actuels et futurs pour la patience et la confiance qu'ils démontrent en cette période de changement. Vous êtes notre atout le plus important. Merci de votre travail au jour le jour avec notre clientèle.



Gordon Gilman  
Président-directeur général

#### 4. Description of the Organization

In 2004, the Department of Health launched a review to explore whether there were opportunities for cost savings within the non-clinical services areas in the Province's eight Regional Health Authorities (RHAs) including how the approximately \$250 million spent annually by the RHAs for goods and services could be better managed. The results suggested that an administrative reorganization of some of these services would be financially beneficial. In March 2008, the Government of New Brunswick established FacilicorpNB to do just that.

Starting on April 1, 2009, FacilicorpNB will begin managing Materials Management services and Information Technology/ Telecommunications services for the RHAs. Over the next two years, FacilicorpNB will assume responsibility for the following additional services, also delivered to all health facilities in the province:

- Financial Transactions Processing (Accounts Payable, Accounts Receivable and Payroll)
- Clinical Engineering
- Energy Retrofitting Projects, Voice over Internet Protocol, Enterprise Resource Planning
- Laundry and Linen Services

The "One Patient, One Record" system – a comprehensive electronic health record designed to provide better, safer care for New Brunswickers – and its associated Information Technology systems will be transitioned to FacilicorpNB once their development is complete and they are operationally ready. So too will the Department of Health's information systems supporting the direct delivery of health care services.

By centralizing the management of these services, standardizing processes and leveraging economies of scale in procuring goods and services, the Province's non-clinical health-care operations will become more efficient. This change is expected to generate savings of \$4.6 million per year within three years and \$19.4 million annually within five years. During the first five years, the savings generated will be reinvested at FacilicorpNB, giving us the tools to standardize systems, complete energy retrofit projects where required, and enhance our ability to achieve our mandate. After the five-year period has elapsed, the savings generated will be invested to enhance the Province's ability to deliver both clinical and non-clinical services. These investments will be for new and enhanced information and technology systems, including those needed to create the "One Patient, One Record" system.

#### 4. Description de l'organisation

En 2004, le ministère de la Santé entreprenait un examen afin de déterminer s'il y avait moyen de réaliser des économies d'échelle dans les secteurs des services non cliniques, au sein des huit régions régionales de la santé (RRS), y compris des façons de gérer plus efficacement la somme d'environ 250 millions de dollars que les RRS dépensent annuellement pour l'acquisition de produits et de services. Les résultats ont indiqué que la réorganisation administrative de certains de ces services aurait des avantages financiers. En mars 2008, le gouvernement du Nouveau-Brunswick créait FacilicorpNB justement pour cela.

À compter du 1er avril 2009, FacilicorpNB commencera à gérer les services de la Gestion du matériel et des Technologies de l'information/Télécommunications pour les RRS. Au cours des deux prochaines années, FacilicorpNB assumera également, pour l'ensemble des établissements de santé de la province, la responsabilité des services additionnels suivants :

- Traitement des opérations financières (comptes fournisseurs, comptes clients et paie)
- Ingénierie clinique
- Projets d'amélioration du rendement énergétique, VoIP, planification des ressources de l'entreprise
- Services de buanderie et de linge

Le système « Un patient, un dossier » – un système de dossiers de santé électroniques complets conçu pour offrir à la population néo-brunswickoise des soins meilleurs et plus sécuritaires – et les systèmes informatiques qui y sont associés feront la transition vers FacilicorpNB une fois qu'on aura terminé leur développement et qu'ils seront opérationnels. Il en sera de même des systèmes d'information du ministère de la Santé qui soutiennent la prestation directe de services de soins de santé.

Les activités non cliniques des soins de santé de la province deviendront plus efficaces grâce à la centralisation de la gestion de ces services, à l'uniformisation des processus et à l'obtention d'économies d'échelle en ce qui concerne l'achat de produits et de services. On prévoit que ce changement générera des économies de l'ordre de 4,6 millions de dollars par année d'ici trois ans et de 19,4 millions de dollars annuellement d'ici cinq ans. Durant les cinq premières années, les économies réalisées seront réinvesties chez FacilicorpNB afin de lui donner les outils qu'il faut pour uniformiser les systèmes, pour terminer les projets d'amélioration du rendement énergétique comme il se doit et pour améliorer sa capacité de remplir son mandat. Une fois que la période de cinq se sera écoulée, les sommes économisées seront réinvesties en vue d'améliorer la capacité de la Province d'offrir des services cliniques et non cliniques. Ces sommes serviront à acquérir de nouveaux systèmes de technologie et d'information et à améliorer les systèmes existants, y compris ceux qui seront nécessaires à la mise en œuvre du système « Un patient, un dossier ».

By transferring non-clinical responsibilities to FacilicorpNB, the Province's two RHAs are able to better focus on delivering clinical services to New Brunswickers. Transitioning these services will not affect local spending by the RHAs, because local purchasing of some items will continue to be the more efficient, cost-effective option.

FacilicorpNB is included in Part III of the public service. Existing classifications, pay rates and collective agreements will not be affected by the transitioning of non-clinical services from the RHAs. All existing agreements will be adhered to by FacilicorpNB, and the impact on current jobs will be minimal – addressed either through attrition or retraining.

Jurisdictions such as British Columbia, Alberta and Ontario have taken a similar approach to consolidating services, which is considered a best practice to reduce costs.

FacilicorpNB has a Board of Directors with representatives from government, the RHAs and experts in areas such as negotiation, procurement and contract management. Board members were appointed by the Lieutenant Governor in Council.

FacilicorpNB's headquarters are located in Saint John, New Brunswick and has staff located in health establishments around the province.

## A description of our customers

FacilicorpNB's customers are the New Brunswick Department of Health and the Province's two Regional Health Authorities (RHAs).

Since March 17, 2008, major changes have been made to the health-care system – changes designed to improve the delivery of health-care services to the population of New Brunswick by standardizing systems and reducing the administrative requirements of the organization. Most significantly, the eight existing RHAs were reorganized into two, now called RHA A and RHA B.

RHA A has its head office in Bathurst, and an annual operating budget of nearly \$590 million. It provides health care and services to approximately 250,000 people. Its team is comprised of more than 7,600 employees, nearly 470 physicians and 1,200 volunteers.

Le transfert à FacilicorpNB de la responsabilité des services non cliniques permet aux deux RRS de la province de mieux se concentrer sur la prestation de services cliniques à la population du Nouveau-Brunswick. La transition de ces services vers FacilicorpNB n'aura pas d'incidence sur les dépenses locales des Régies, puisque l'achat de certains produits à l'échelle locale demeurera l'option la plus efficace et la plus rentable.

FacilicorpNB est une entreprise de la Partie III des services publics. Les classifications, les échelles salariales et les conventions collectives en place ne seront pas touchées par la transition des services non cliniques des RRS. FacilicorpNB compte honorer toutes les conventions déjà en place. Les répercussions de cette mesure sur les emplois actuels s'avéreront minimes et se feront soit par attrition, soit par rééducation professionnelle.

Des gouvernements comme ceux de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Ontario ont entrepris une démarche semblable en vue de consolider les services, car cela représente une meilleure pratique pour la réduction des coûts.

Le conseil d'administration de FacilicorpNB compte des représentants du gouvernement et des RRS, et des experts dans des domaines tels que les négociations, l'approvisionnement et la gestion de contrats. Tous les membres ont été nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

FacilicorpNB a son siège social à Saint John, au Nouveau-Brunswick et elle compte des employés dans les établissements de santé de partout dans la province.

## Description de nos clients

Les clients de FacilicorpNB sont le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick et les deux régies régionales de la santé (RRS) de la province.

Depuis le 17 mars 2008, des changements majeurs ont été apportés au système de soins de santé; des changements conçus pour améliorer la prestation des services de soins de santé à la population du Nouveau-Brunswick en uniformisant les systèmes et en réduisant la charge administrative de l'organisation. Surtout, les huit RRS ont été réorganisées de manière à n'en former que deux, désormais appelées RRS A et RRS B.

La RRS A a son siège social à Bathurst et compte sur un budget de fonctionnement annuel de près de 590 millions de dollars. Elle offre des soins et des services de santé à quelque 250 000 personnes. Son équipe est formée de plus de 7 600 employés, de près de 470 médecins et de 1 200 bénévoles.



RHA A operates a number of facilities and health centres including a medical teaching unit in Dieppe, 11 hospitals, addiction and specialized treatment centres, and a number of community health centres, addiction centres, Public health and Mental health offices throughout the region.

RHA B has its head office in Miramichi, and an annual operating budget of nearly \$915 million. It provides health care and services to approximately 600,000 people. Its team is comprised of 13,000 employees, 1,000 physicians and 3,500 volunteers. RHA B operates a number of facilities and health centres including a medical teaching unit in Saint John, 13 hospitals, 26 community health centres and clinics, and several public health offices, addiction centres and specialized care centres.

FacilicorpNB's role in the provincial health-care system is to provide the RHAs with cost-effective services and projects in the areas of Materials Management, Information Technology/Telecommunications, Clinical Engineering, Financial Transactions Processing (Accounts Payable, Accounts Receivable and Payroll), Energy Retrofit Projects, and Laundry and Linen Services.

La RRS A dirige plusieurs établissements et centres de santé, dont une unité d'enseignement médical situé à Dieppe, 11 hôpitaux, un centre de traitement des dépendances et d'autres centres spécialisés, ainsi que plusieurs centres de santé communautaires et des bureaux de Santé mentale et Santé publique répartis dans la région servie.

La RRS B a son siège social à Miramichi et compte sur un budget de fonctionnement annuel de près de 915 millions de dollars. Elle offre des soins et des services de santé à environ 600 000 personnes. Son équipe est formée de 13 000 employés, de 1 000 médecins et de 3 500 bénévoles. La RRS B dirige plusieurs établissements et centres de santé, dont une unité d'enseignement médical situé à Saint John, 13 hôpitaux, 26 centres et cliniques de santé, ainsi que plusieurs bureaux de Santé publique, Santé mentale, des centres de traitement des dépendances et d'autres centres spécialisés.

Le rôle de FacilicorpNB au sein du système provincial de soins de santé est celui de fournir aux RRS des services et des projets rentables dans les secteurs de la Gestion du matériel, des Technologies de l'information/Télécommunications, de l'Ingénierie clinique, du Traitement des opérations financières (comptes fournisseurs, comptes clients et paie), des Projets d'amélioration du rendement énergétique et des Services de buanderie et de linge.

## 5. Main Corporate Initiatives and Achievements

The Minister of Health announced the establishment of the Shared Services Agency on March 11, 2008. Six days later, FacilicorpNB was incorporated.

On May 28, 2008, President and Chief Executive Officer Gordon Gilman announced the composition of his interim transition team – a group that included professionals from various zones of the Regional Health Authorities (RHAs) and the private sector. The team was tasked with providing leadership and strategic guidance related to FacilicorpNB's operational start-up and initial transition activities. They set up an organizational structure for the company and set about staffing those positions. A Board of Directors was also established. A permanent executive team was put together during the fall of 2008.

The Department of Health determined that FacilicorpNB's head office would be located in Saint John, and requested it be operational by September 1st. An 8,100 square foot space was identified on Germain Street, and the lease was negotiated and leasehold improvements completed under the direction of Department of Supply and Services. The doors opened in early September 2008.

In the fall of 2008, FacilicorpNB undertook an exercise to define a three-year strategic plan. This was done in cooperation with employees representing service areas soon to be transitioned to FacilicorpNB and the Board of Directors. This included representatives from the various zones, working in Information Technology/Telecommunications, Materials Management, Clinical Engineering, Laundry, and Financial Transactions Processing (Accounts Payable, Accounts Receivable, and Payroll).

The strategic planning process identified the following strategic objectives:

- **Standardize best practices, processes and platforms** - This process will include the selection of a group purchasing organization, and standardizing operating procedures and software tools throughout the regions.
- **Build and maintain a high-quality workforce** - This objective will require extensive planning related to retention, recruitment, succession planning, leadership development and training and other areas.

## 5. Initiatives et accomplissements corporatifs majeurs

L'annonce de la création de l'Agence de services partagés a été effectuée par le ministre de la Santé le 11 mars 2008. Six jours plus tard, FacilicorpNB était incorporée.

Le 28 mai 2008, le président-directeur général, Gordon Gilman, annonçait la mise sur pied de son équipe intérimaire de transition, un groupe composé de professionnels provenant de diverses zones des régies régionales de la santé (RRS) et du secteur privé. L'équipe s'est vue confier la tâche d'assurer le leadership et l'orientation stratégique se rapportant au démarrage opérationnel et aux activités initiales de transition de FacilicorpNB. Elle a également créé une structure organisationnelle pour la compagnie et a entrepris la dotation de ces postes. On a aussi mis sur pied un conseil d'administration. La création d'une équipe de direction permanente s'est faite au cours de l'automne 2008.

Le ministère de la Santé a déterminé que le siège social de FacilicorpNB serait situé à Saint John et a demandé qu'il soit opérationnel avant le 1er septembre. On a trouvé un espace de 8 100 pieds carrés sur le rue Germain, et le ministère de l'Approvisionnement et des Services a été chargé de négocier le bail et de diriger l'aménagement des locaux loués. L'espace a été inauguré au début de septembre 2008.

À l'automne 2008, FacilicorpNB a entrepris un exercice visant à définir un plan stratégique triennal. Cet exercice a été réalisé en collaboration avec des employés représentant les secteurs de service devant éventuellement faire la transition vers FacilicorpNB et avec le conseil d'administration. Ces employés provenaient des diverses zones et travaillaient dans les secteurs des Technologies de l'information, de la Gestion du matériel, de l'Ingénierie clinique, de la Buanderie et du Traitement des opérations financières (comptes fournisseurs, comptes clients et paie).

Le processus de planification stratégique a permis de déterminer les objectifs stratégiques suivants :

- **Uniformiser les meilleures pratiques, les processus et les plateformes** - Ce processus comprendra le choix d'un organisme de groupement d'achats ainsi que l'uniformisation des procédures d'exploitation et des outils logiciels dans l'ensemble des régions.
- **Bâtir et maintenir une main-d'œuvre de grande compétence** - Cet objectif nécessitera une planification rigoureuse en ce qui concerne la rétention, le recrutement, la relève, la formation et le perfectionnement du leadership, et d'autres domaines.

- **Establish a quality service program that is customer focused** - Achieving this objective will require customer relations management, customer service training, as well as baseline surveys and clarification of roles and responsibilities.

- **Consolidate activities and increase efficiencies in a safe and cost-effective manner, designed to achieve savings of \$20 million annually to be reinvested in the health-care system** - This objective will require extensive consolidation and transitioning of service areas, and implementation of new systems and technology tools to achieve an annual savings of \$20 million by the end of year five.

- **Develop and maintain an effective corporate communication strategy** - This objective will require the completion of a variety of plans, including a corporate communications plan, a crisis communications plan, and a branding strategy. Roll-out of tactical items such as a website, intranet and information sessions will be immediate.

- **Be accountable** - This objective required the development of a risk management plan to support the executive team and the Board in their overall responsibility for risk management through a structured, consistent and continuous process across the entire organization for identifying, assessing, mitigating and reporting on threats that may affect the achievement of its objectives. Everyone in the organization plays a role in ensuring successful risk management, but the primary responsibility for identifying and managing those risks lies with management.

In the upcoming fiscal year we will develop and implement a corporate performance management program which will enable management to drive accountability and focus on the execution of our strategic objectives.

To achieve our objectives, we created a detailed work plan that focused on strengthening our operational foundation and transitioning our first two areas of responsibility: Materials Management and Information Technology/Telecommunications.

The transition of the first two sectors required the development of three important documents: a Master Service Agreement (MSA) and two Service Level Agreements (SLA) specific to the service area, one for Information Technology/Telecommunications and one for Materials Management.

- **Établir un programme offrant un service de qualité axé sur la clientèle** - L'atteinte de cet objectif nécessitera une gestion des relations avec la clientèle, une formation en service à la clientèle, ainsi que des enquêtes de référence et des précisions au sujet des rôles et des responsabilités.

- **Consolider les activités et accroître, l'efficacité d'une manière sûre et rentable, dans le but d'économiser la somme de 20 millions de dollars par an pour la réinvestir dans le système de soins de santé** - Cet objectif nécessitera une consolidation et une transition exhaustives des secteurs de service, et la mise en œuvre de nouveaux systèmes et d'outils technologiques si l'on veut réaliser des économies annuelles de 20 millions de dollars d'ici la fin de la cinquième année.

- **Élaborer et maintenir une stratégie efficace de communication d'entreprise** - Cet objectif nécessitera l'achèvement d'une variété de plans, dont un plan de communication d'entreprise, un plan de communication en cas de crise et une stratégie d'image de marque. La mise en œuvre d'éléments tels que le site Web, l'intranet et les séances d'information sera immédiate.

- **Se responsabiliser** - Cet objectif a nécessité l'élaboration d'un plan de gestion des risques en vue d'appuyer l'équipe de direction et le conseil dans leur responsabilité générale de gérer les risques, grâce à un processus structuré, uniforme et continu dans l'ensemble de l'organisation pour ce qui est de déterminer, d'évaluer, d'atténuer et de rapporter les risques qui pourraient entraver l'atteinte des objectifs. Tout le monde au sein de l'organisation joue un rôle pour ce qui est d'assurer la réussite de la gestion des risques, mais la responsabilité primaire de la détermination et de la gestion de ces risques revient aux cadres supérieurs.

Au cours du prochain exercice financier, nous allons élaborer et mettre en place un programme de gestion de la performance de l'organisation, qui permettra aux cadres supérieurs de diriger la responsabilisation et de se concentrer sur l'exécution de nos objectifs stratégiques.

Pour atteindre nos objectifs, nous avons créé un plan de travail détaillé axé sur le renforcement de notre fondement opérationnel et sur la transition de nos deux premiers secteurs de responsabilité : la Gestion du matériel et les Technologies de l'information/Télécommunications.

La transition des deux premiers secteurs nécessitait la rédaction de trois documents importants : un Accord cadre de services (ACS) et deux versions d'un Accord sur les niveaux de service (ANS), soit un pour les Technologies de l'information/Télécommunications et un pour la Gestion du matériel.



Concurrent to the development of the MSA and SLAs, FacilicorpNB developed and began implementation of a comprehensive Corporate Communications Plan, Branding Strategy and Crisis Communications Plan. The Communications and Public Relations Department spearheaded a number of projects including a wide array of information sessions designed to raise awareness of our organization and maintain accountability and transparency. A Change Management Plan was also developed in cooperation with the RHAs and the Department of Health, in order to ensure all parties endorsed the approach and strategies proposed.

The creation and implementation of these plans will raise awareness of the organization, establish relationships built on trust and openness, and ensure an efficient transition of personnel from the RHAs to FacilicorpNB.

The first two areas to transition to FacilicorpNB will be Information Technology/Telecommunications and Materials Management. These areas were identified as the first to transition because each represented significant and immediate savings potential, and each required ongoing spending related to technology tools – spending that could immediately be invested on a standardized platform. These services will be transitioned to FacilicorpNB on April 1, 2009.

To make the transition happen in the smoothest possible manner, comprehensive Transition, Change Management and Communications Plans were developed specifically for these areas. A snapshot of the services offered by the transitioning sectors was prepared in conjunction with the RHAs, to ensure service levels would remain the same or be improved in post-transition operations. The planning work for the transition was completed by a committee comprised of representatives from FacilicorpNB, the RHAs and the Department of Health.

En même temps que l'ébauche de l'ACS et des ANS, FacilicorpNB a élaboré et entrepris la mise en œuvre d'un plan de communication d'entreprise, d'une stratégie d'image de marque et d'un plan de communication en cas de crise. Le Département des Communications et des Relations Publiques a été le fer de lance de plusieurs projets, dont une vaste gamme de séances d'information conçues pour faire connaître notre organisation et pour maintenir la responsabilisation et la transparence. Un plan de gestion du changement a également été élaboré en collaboration avec les RRS et le ministère de la Santé, afin de s'assurer que toutes les parties acceptent la démarche et les stratégies proposées.

La création et la mise en application de ces plans feront mieux connaître l'organisation, créeront des liens fondés sur la confiance et l'ouverture et assureront une transition efficace du personnel des RRS vers FacilicorpNB.

Les deux premiers secteurs à faire la transition vers FacilicorpNB seront ceux des Technologies de l'information/ Télécommunications et de la Gestion du matériel. Ces secteurs ont été choisis pour être les premiers en raison des économies importantes et immédiates qu'ils ont la possibilité de procurer, et parce que chacun nécessite des dépenses courantes associées aux outils technologiques, des dépenses qui pourraient immédiatement être consacrées à une plateforme uniformisée. Ces services feront la transition vers FacilicorpNB le 1er avril 2009.

Pour que la transition puisse se dérouler le plus en douceur possible, des plans exhaustifs de transition, de gestion du changement et de communications ont été élaborés pour ces secteurs en particulier. Un portrait des services offerts par les secteurs devant faire la transition a été tracé en collaboration avec les RRS afin de veiller à ce que les niveaux de service restent les mêmes ou qu'ils soient améliorés après la transition. Le travail de planification en vue de la transition a été effectué par un comité formé de représentants de FacilicorpNB, des RRS et du ministère de la Santé.

## 6. Activities and Results

### 6.1 Our Customers

The success of FacilicorpNB's shared service model will hinge on the establishment of transparent, productive working relationships with our partners and our customers.

The MSA document, developed in cooperation with the Department of Health, the Regional Health Authorities (RHAs) and FacilicorpNB, outlines the roles and responsibilities of each party regarding our ongoing working relationship, including:

- Partnership and cooperation
- Joint planning and priority setting
- Resource sharing
- Commitment
- Reciprocal services provided by client
- On-site employees
- Working conditions
- Intellectual property
- Confidentiality
- Privacy
- Transparency

The SLA documents further detail on our partnership with our customers, outlining service-area specific governance models that will allow the RHAs to retain decision-making processes impacting the delivery of clinical services. The SLAs also describe committees and other functional groups that will link FacilicorpNB with its field-based service-delivery teams and with the client, ensuring ongoing communications using best-in-class customer relationship management techniques.

Of course, customer relationships are also based on the uninterrupted delivery of high-quality mission-critical services to our customers. These services are outlined in detail in each SLA.

#### Information Technology/Telecommunications

The organizational structure developed for the April 1st transition will provide continuity of service delivery, allowing applications and service desk support processes to remain zone-specific.

## 6. Activités et résultats

### 6.1 Nos clients

La réussite du modèle de services partagés de FacilicorpNB reposera sur l'établissement de relations de travail transparentes et productives avec nos partenaires et nos clients.

Le document de l'Accord cadre de service (ACS), qui a été rédigé en collaboration avec le ministère de la Santé, les régies régionales de la santé (RRS) et FacilicorpNB, précise les rôles et les responsabilités de chaque partie en ce qui concerne la relation de travail permanente, notamment les éléments suivants :

- Partenariat et coopération
- Planification conjointe et établissement conjoint des priorités
- Partage des ressources
- Engagement
- Services réciproques fournis par le client
- Employés sur place
- Conditions de travail
- Propriété intellectuelle
- Confidentialité
- Protection des renseignements personnels
- Transparence

Les documents des Accords sur les niveaux de service (ANS) expliquent plus en détails notre partenariat avec nos clients, en donnant des modèles de gouvernance particuliers à des secteurs de service qui permettront aux RRS de conserver les processus décisionnels qui ont une incidence sur la prestation de services cliniques. Les ANS décrivent aussi les comités et autres groupes fonctionnels qui entretiennent des liens entre FacilicorpNB et ses équipes de prestation de services localisées sur le terrain, ainsi qu'entre FacilicorpNB et ses clients, en assurant une communication permanente au moyen des meilleures techniques qui soient pour la gestion des relations avec la clientèle.

Évidemment, les relations avec la clientèle reposent également sur la prestation ininterrompue de services de grande qualité essentiels à la mission de nos clients. Ces services sont expliqués en détails dans chacun des ANS.

#### Technologies de l'information/Télécommunications

La structure organisationnelle qui a été créée en vue de la transition du 1er avril assurera la continuité de la prestation des services, ce qui permettra aux processus du soutien des applications et des centres de services de demeurer spécifiques à chaque zone.

The Information Technology/Telecommunications scope of services includes, but is not limited to:

- Implementation, integration, support and upgrades for software tools
- Database administration
- Website development and support
- Network support
- Data centre operations
- Security/access management
- Equipment upgrades
- Data storage
- Support
- Enterprise architecture – planning and design
- Quality assurance
- Project management
- Service management

### Materials Management

The organizational structure developed for the April 1st transition will provide continuity of service delivery, allowing for zone-specific procurement where it is most cost-effective.

The Materials Management scope of services includes, but is not limited to:

- Equipment/goods and services purchasing
- Product testing
- Vendor liaison/contract negotiation and management
- Group purchasing organization
- Shipping/receiving management
- Storage
- Printing
- Mail room
- Motor services
- Distribution
- Workplace Hazardous Materials Information Sheet (WHMIS) management

## 6.2 Our People

### Change Management and Communications

At FacilicorpNB, we're working aggressively towards our goal of becoming recognized as an outstanding New Brunswick employer. To achieve that objective, we're building a culture based on three important pillars: our customers, our people, and our efficiency. We see these elements as completely interdependent, each critical to our ability to fulfill our corporate mandate.

L'inventaire des services offerts dans le secteur des Technologies de l'information/Télécommunications comprend, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :

- Mise en œuvre, intégration, soutien et mise à jour des outils logiciels
- Administration des bases de données
- Développement Web et soutien
- Soutien du réseau
- Opérations du centre de données
- Gestion de la sécurité/des accès
- Mises à niveau du matériel
- Stockage des données
- Soutien
- Architecture d'entreprise – planification et conception
- Assurance de la qualité
- Gestion de projets
- Gestion des services

### Gestion du matériel

La structure organisationnelle qui a été mise au point en vue de la transition du 1er avril assurera la continuité de la prestation des services et permettra des achats spécifiques aux zones lorsque cela sera plus rentable.

L'inventaire des services offerts dans le secteur de la Gestion du matériel comprend, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :

- Achat de matériel/produits et services
- Mise à l'essai de produits
- Liaison/négociation et gestion des contrats avec les fournisseurs
- Organisme de groupement d'achats
- Gestion de l'expédition/réception
- Stockage
- Impression
- Salle du courrier
- Entretien et réparation de véhicules
- Distribution
- Gestion du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)

## 6.2 Nos gens

### Gestion du changement et communications

Chez FacilicorpNB, nous travaillons vigoureusement en vue d'atteindre notre objectif qui est celui de voir l'entreprise reconnue comme l'un des employeurs de choix du Nouveau-Brunswick. Pour atteindre cet objectif, nous travaillons à bâtir une culture fondée sur trois piliers importants : nos clients, nos gens et l'efficacité. Nous considérons que ces éléments sont tout à fait interdépendants, chacun étant essentiel à notre capacité de remplir le mandat de l'entreprise.

Prior to our first year end, FacilicorpNB's team included 24 employees. On April 1, 2009, however, our team will expand significantly as over 500 employees will be transitioning from both Regional Health Authorities to FacilicorpNB.

The creation and implementation of a Change Management Plan was imperative to first make pre-transition RHA staff aware of the coming changes, and then to stand by them as the process unfolds. In an effort to be proactive and transparent, FacilicorpNB conducted a wide array of information sessions and distributed a range of communications materials to the RHAs, specifically targeting affected personnel. These efforts included newsletters and bulletins, information sessions and regular consultation with key groups. These extensive communications and consultations, with over 1,600 key stakeholders, provided invaluable insight for the executive transition team.

Change management and communications will remain an important priority for FacilicorpNB over the next months and years, as the Information Technology/Telecommunications and Materials Management transition process is completed and other services areas begin the process.

### **Workforce Overview**

FacilicorpNB's pre-transition workforce was primarily located at the Saint John head office (16 team members). These employees comprised the senior executive group, Finance, Privacy, Human Resources and administrative support staff.

A further eight employees, primarily responsible for service-delivery, are located throughout the zones. These individuals will play a key role in the management of the upcoming service-area transitions.

### **Establishing Leadership and Management Team**

FacilicorpNB's Leadership Team is an experienced group of professionals from both the public and private sectors. It was formed a few months after incorporation. An organizational chart, as of March 31, 2009, can be found in section 9.0 – Human Resources Profile.

At FacilicorpNB, we believe our ability to achieve our corporate mandate is directly tied to the wealth of knowledge, expertise and contributions of our entire team.

Juste avant la fin de notre premier exercice, l'équipe de FacilicorpNB comptait 24 employés. Le 1er avril 2009, toutefois, notre équipe va connaître un essor important alors que plus de 500 employés vont faire la transition des deux régies régionales de la santé vers FacilicorpNB.

Il était impératif d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de gestion du changement afin, d'abord, de mettre le personnel pré-transition des RRS au courant des changements à venir et, ensuite, d'être à ses côtés au long du processus. Dans un effort visant à être proactif et transparent, FacilicorpNB a préparé une vaste gamme de séances d'information et distribué des documents de communication aux RRS visant tout particulièrement le personnel touché. On a ainsi publié des bulletins, tenu des séances d'information et organisé des séances de consultation auprès des groupes clés. Ces communications et ces consultations exhaustives, visant près de 1 600 intervenants clés, ont permis à l'équipe exécutive de transition d'acquérir de précieuses connaissances.

La gestion du changement et les communications continueront d'être des priorités importantes chez FacilicorpNB au cours des mois et des années à venir, alors que l'on complètera le processus de transition des Technologies de l'information/ Télécommunications et de la Gestion du matériel et que l'on entreprendra le même processus pour d'autres secteurs de service.

### **Aperçu des effectifs**

Les effectifs pré-transition de FacilicorpNB étaient principalement situés au siège social de Saint John (16 membres de l'équipe). Ces employés comprenaient l'équipe de direction ainsi que le personnel des Finances, de la Protection de la vie privée, des Ressources humaines et du Soutien administratif.

Huit autres employés, surtout chargés de la prestation des services, sont situés dans les diverses zones. Ces personnes joueront un rôle clé dans la gestion de la transition imminente des secteurs de service.

### **Mise sur pied des équipes de direction et de gestion**

L'équipe de direction de FacilicorpNB est formée d'un groupe d'expérience comprenant des professionnels des secteurs public et privé. Elle a été formée quelques mois après l'incorporation. Un organigramme en date du 31 mars 2009 se trouve dans la section 9.0, Profil des ressources humaines.

Chez FacilicorpNB, nous croyons que notre capacité de remplir le mandat de l'entreprise repose directement sur la richesse que représentent les connaissances, l'expertise et la contribution de toute notre équipe.

## 6.3 Efficiency

Efficiency is one of the three pillars in our corporate culture. It is a concept that will permeate in all our actions and will have a direct impact on our ability to achieve the targeted savings. It's about doing what we said we'd do.

One of the ways we will build efficiency into the services we provide our customers is in the Materials Management service area. Following transition, we will establish a strategic sourcing team. This team will be responsible for analyzing existing purchasing data and identifying savings opportunities. The short term plan will focus on savings that can be made in the first year of operation, and the long term plan will address opportunities related to purchasing contracts scheduled to expire over the next five years.

Another way we will generate efficiencies is in the Information Technology/Telecommunications service area. To manage increasing information demands, collaborative data-sharing requirements and other services across the province, information resources must be coordinated and consolidated. The shared-services approach will provide value going forward as systems, processes, skills and investments are leveraged, consolidated and standardized.

Above all, as service areas are transitioned, the continuity and safety of service will be a high priority. Proper planning will ensure a smooth transition while maintaining current service levels. On day one of operations, FacilicorpNB will be positioned to deliver the same services to the same people using the same systems working in the same location.

## 6.3 L'efficacité

L'efficacité est l'un des trois piliers de notre culture d'entreprise. C'est un concept qui transpirera dans toutes nos actions et qui aura un impact direct sur notre capacité d'atteindre nos économies ciblées. C'est une question de faire ce que nous avons dit que nous ferions.

L'un des endroits où nous allons incorporer l'efficacité dans les services que nous fournissons à nos clients, est le secteur des services de la Gestion du matériel. Après la transition, nous allons mettre sur pied une équipe d'approvisionnement stratégique qui sera chargée d'analyser les données courantes concernant les achats et de trouver des occasions d'économiser. Le plan à court s'attardera aux économies pouvant être réalisées durant la première année d'exploitation, tandis que le plan à long terme sera centré sur les possibilités associées aux contrats d'achats qui doivent expirer au cours des cinq prochaines années.

Un autre moyen pour nous de générer des économies se trouve dans le secteur des Technologies de l'information/Télécommunications. Pour pouvoir gérer la croissance de la demande d'information, des exigences liées au partage de données collaboratives et d'autres services offerts dans l'ensemble de la province, il faudra consolider et coordonner les ressources informatiques. À l'avenir, la méthode des services partagés donnera de la valeur ajoutée alors que l'on misera sur les systèmes, les processus, les compétences et les investissements et que l'on procédera à leur consolidation et à leur uniformisation.

Par-dessus tout, pendant que l'on procédera à la transition des secteurs de services, la continuité et la sécurité des services seront hautement prioritaires. Une planification adéquate assurera une transition en douceur tout en maintenant les niveaux de service actuels. Au premier jour de fonctionnement, FacilicorpNB sera en mesure de fournir les mêmes services aux mêmes personnes employant les mêmes systèmes à partir des mêmes lieux de travail.

## 7. Looking forward

The ongoing operation of the New Brunswick health-care system represents a large – and growing – part of our provincial budget. Because our economy cannot sustain indefinite growth in this area, the Provincial government determined it was time to take steps towards sustainability.

That's where we come in.

It's not hard to see FacilicorpNB as a key element in our Province's self-sufficiency plan – we are mandated to seek out and replicate efficiencies across a number of services critical to the delivery of health-care services in New Brunswick. Health care is important to New Brunswickers, and we are dedicated to meeting and/or exceeding the expectations of our customers.

It's a challenge, to be sure – but we're up for it. We are excited about the opportunity that we've been given to improve the health of our health-care system.

## 7. Tourné vers l'avenir

L'exploitation permanente du système de santé du Nouveau-Brunswick représente une part très grande – et croissante – de notre budget provincial. Parce que notre économie ne peut pas soutenir indéfiniment la hausse des coûts dans ce secteur, le gouvernement provincial a déterminé qu'il était temps de prendre des mesures afin d'assurer sa viabilité.

C'est là que nous entrons en jeu.

Il n'est pas difficile de voir FacilicorpNB comme étant un élément clé du plan de notre Province pour atteindre l'autosuffisance; nous sommes mandatés pour trouver des modèles d'efficacité et les reproduire dans un certain nombre de services essentiels à la prestation de services de soins de santé au Nouveau-Brunswick. Les soins de santé sont d'une grande importance pour les Néo-Brunswickois, et nous sommes déterminés à combler et même dépasser les attentes de nos clients.

Il est certain que cela représente un défi, mais nous sommes prêts à le relever. Nous sommes emballés par l'occasion qui nous est offerte d'améliorer la santé de notre système de soins de santé.



## 8. Financial Report

### Financial Overview

for the year ended March 31, 2009

	Budget (000's)	Actual (000's)	Variance (000's)
<b>Revenue</b>			
Department of Health	2,713.2	2,402.3	310.9
Amortization of Deferred Capital	-	47.4	(47.4)
Other	-	0.2	(0.2)
	2713.2	2449.9	263.3
<b>Expenses</b>			
Personnel Costs	1,471.2	1,539.9	(68.7)
Administration and Overhead	1,242.0	910.0	332.0
	2,713.2	2,449.9	263.3
Annual Surplus (Deficit)	0.0	0.0	0.0

In the first year of operations, actual expenditures were below the budgeted amount by \$263,300.

The variance in personnel costs was due to a number of factors in the establishment and staffing of our head office team:

- By the end of the first year end, we had a staff complement of 24, including seven positions that were transferred from the Regional Health Authorities (RHAs).
- The establishment of a vacation accrual of \$117,800 was not budgeted as a start-up cost in the initial year of operations.
- Unbudgeted charges for interim transition staffing totaled \$100,300.
- The timing of positions filled during the year resulted in a favourable variance of \$47,000.
- Travel and recruitment costs were less than planned by \$105,000.
- Lower than budgeted utilization of consultants contributed to a \$367,000 to the favourable variance in administration and overhead costs.

## 8. Rapport financier

### Aperçu de la situation financière

pour l'exercice clos le 31 mars 2009

	Budget (x 1 000)	Réel (x 1 000)	Écart (x 1 000)
<b>Revenus</b>			
Ministère de la Santé	2,713.2 \$	2,402.3 \$	310.9
Amortissement de l'apport de capital reporté	-	47.4	(47.4)
Autres revenus	-	0.2	(0.2)
	2713.2	2449.9	263.3
<b>Dépenses</b>			
Coûts relatifs au personnel	1,471.2	1,539.9	(68.7)
Administration et frais généraux	1,242.0	910.0	332.0
	2,713.2	2,449.9	263.3
Excédent (déficit) de l'exercice	0.0 \$	0.0\$	0.0

Au cours du premier exercice, les dépenses réelles ont été inférieures aux montants budgétés par 263 300 \$.

L'écart des coûts relatifs au personnel est dû à un certain nombre de facteurs liés à la mise sur pied et à la dotation de notre équipe du siège social :

- À la fin du premier exercice, nous avions un effectif de 24 employés, dont 7 postes ayant été transférés des Régies régionales de la santé.
- Des vacances à recevoir de 117 800 \$ n'avaient pas été prévues dans les coûts de démarrage pour le premier exercice.
- Des frais non prévus de dotation intérimaire pour la transition se sont élevés à 100 300 \$.
- Le moment où les postes ont été pourvus au cours de l'exercice ont résulté en un écart favorable de 47 000 \$.
- Les coûts de déplacement et de recrutement ont été inférieurs aux prévisions par 105 000 \$.
- Une utilisation moins grande que prévue de services de consultants a procuré un écart favorable de 367 000 \$ au budget de l'administration et des frais généraux.

## 9. Human Resources Profile

As of March 31, the FacilicorpNB team amounted to 24 employees. A few management and support positions were still vacant, but the majority of the team was in place.

Since the Information Technology/Telecommunications and Materials Management services were not transitioned as of March 31, human resource data relating to these two areas will appear in our next Annual Report.

### 9.1 List of personnel

#### Executive Team

Gordon Gilman	President and Chief Executive Officer
David Dumont	Executive Director of Human Resources
Kathy Greenbank	Chief Financial Officer
Derrick Jardine	Vice-President, Information Technology/Telecommunications, and CIO
Guy Léger	Executive Vice-President, Operations, and Chief Operating Officer
Chantal Poulin	Director of Communications and Public Relations
Robert McAleese	Vice-President, Corporate Affairs

#### Directors

Ross Adams	Executive Director of Strategic Sourcing
Tania Davies	Executive Director of the Project Management Office
Jean-Marie Godin	Executive Director of IT Service Management
Michel Levesque	Executive Director of Logistics
Jill Ritchie	Executive Director of Application Solutions
Michel Sanscartier	Executive Director of Infrastructure Operations
Kelly Steeves	Director of Risk Management / Chief Privacy Officer

#### Resource persons

Denis Martin	Translator
Joanie McGraw	Human Resources Consultant
Josée Pelletier	Human Resources Consultant
Kevin Roussel	Communications Officer
Susan Watters	Human Resources Consultant
Sylvain Gadbois	Manager of Accounting Services

#### Administrative support staff

Gisèle Allard	Executive Assistant – President & CEO
Melissa Bochar	Executive Administrative Assistant – IT and Human Resources
Chantal Léger	Executive Administrative Assistant – Communications and Operations
Natalie Worth	Receptionist

## 9. Profil des ressources humaines

Au 31 mars, l'équipe de FacilicorpNB comptait 24 employés. Quelques postes de direction et de soutien étaient encore vacants, mais la majorité de l'équipe était en place.

Puisque les services des Technologies de l'information/Télécommunications et de la Gestion du matériel n'avaient pas fait la transition au 31 mars, les données relatives aux ressources humaines de ces deux secteurs apparaîtront dans notre prochain rapport annuel.

### 9.1 Liste du personnel

#### Équipe de direction

Gordon Gilman	Président-directeur général
David Dumont	Directeur exécutif des Ressources humaines
Kathy Greenbank	Directrice des Finances
Derrick Jardine	Vice-président aux Technologies de l'information/Télécommunications et CPI
Guy Léger	Vice-président exécutif à l'Exploitation et chef des Opérations
Chantal Poulin	Directrice des Communications et des Relations publiques
Robert McAleese	Vice-président aux Affaires corporatives

#### Directeurs

Ross Adams	Directeur exécutif de l'Approvisionnement stratégique
Tania Davies	Directrice exécutive du Bureau de gestion des projets
Jean-Marie Godin	Directeur exécutif de la Gestion des services informatiques
Michel Levesque	Directeur exécutif de la Logistique
Jill Ritchie	Directrice exécutive des Solutions d'application
Michel Sanscartier	Directeur exécutif des Opérations d'infrastructure
Kelly Steeves	Directrice de la Gestion des risques / chef de la Protection des renseignements personnels

#### Personnes-ressources

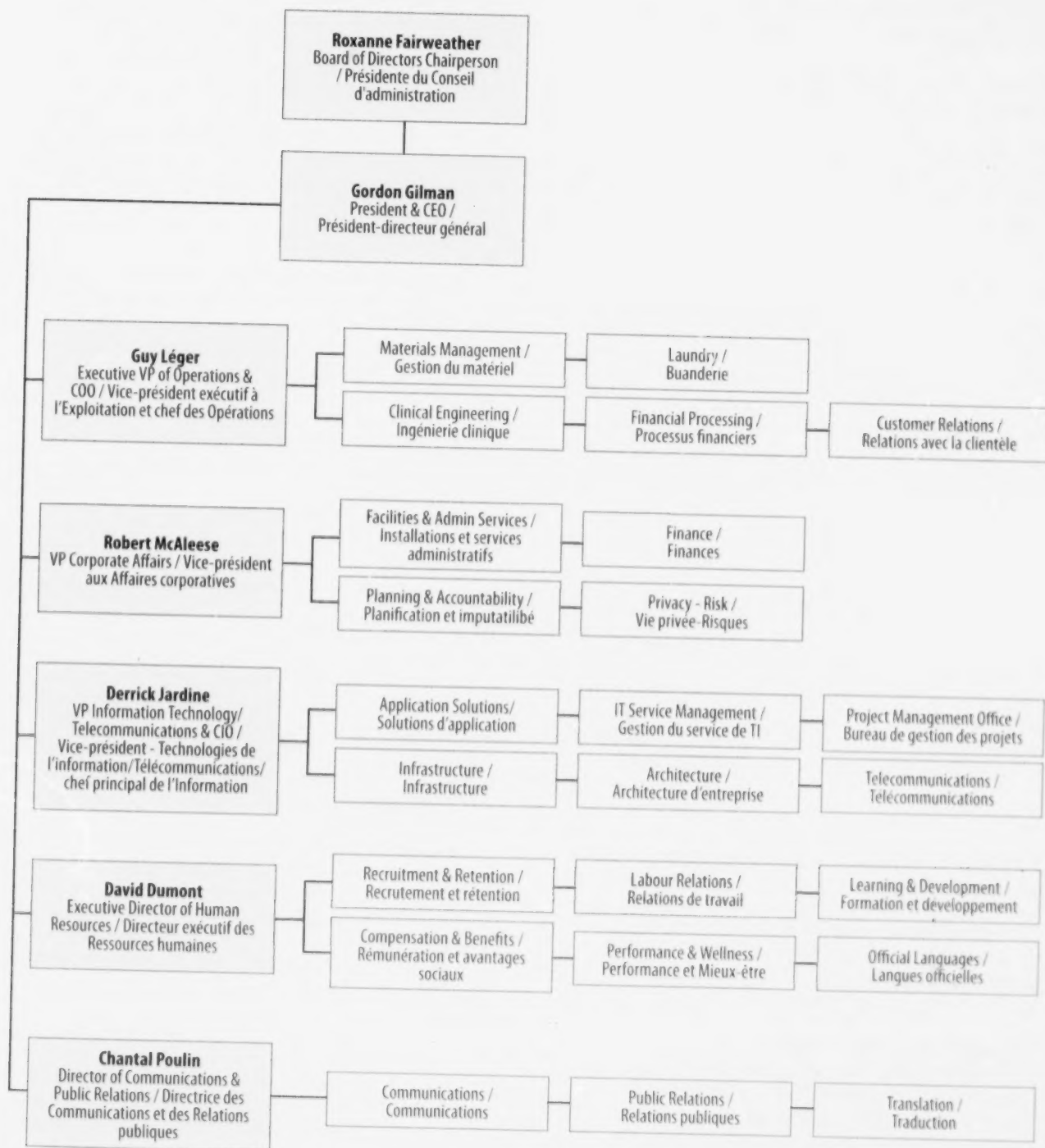
Denis Martin	Traducteur
Joanie McGraw	Conseillère en ressources humaines
Josée Pelletier	Conseillère en ressources humaines
Kevin Roussel	Agent de communication
Susan Watters	Conseillère en ressources humaines
Sylvain Gadbois	Gestionnaire des services de comptabilité

#### Personnel de soutien administratif

Gisèle Allard	Adjointe de direction – PDG
Melissa Bochar	Adjointe administrative de direction – TI et Ressources humaines
Chantal Léger	Adjointe administrative de direction – Communications et Opérations
Natalie Worth	Réceptionniste



## 9.2 Organizational Structure / Structure organisationnelle



### 9.3 Official Languages

FacilicorpNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the public's official language of choice.

FacilicorpNB did not have any complaints under the Official Languages Act during the fiscal year.

In this fiscal year, FacilicorpNB determined that it will conduct operations as a bilingual organization. As a result, a language profile was established for head office staff, and second-language training is available to team members.

We also included a language skills profile as part of the global skills evaluation for Information Technology/Telecommunications and Materials Management personnel, which was done in preparation for transition.

The Executive Team also met with the Commissioner of Official Languages for New Brunswick, and received a briefing on the history, objectives and responsibilities associated with the Official Languages Act.

### 9.4 HR Management and Planning

As can be expected in any amalgamation, standardizing the organizational culture can be a sizeable challenge. FacilicorpNB has undertaken multiple initiatives designed to present the new work environment to future employees. Pursuing the standardization of human resource policies and procedures and ensuring consistency in their application will remain a priority for the organization.

To facilitate the restructuring process, FacilicorpNB has worked with HR vice-presidents from both RHAs, HR representatives from the Department of Health, and the Office of Human Resources. These partnerships have played a crucial role in ensuring the development and implementation of standard human resource policies and procedures.

FacilicorpNB's recruitment strategies for non-unionized positions are mainly web-based, and include postings on FacilicorpNB's website and on Careerbeacon.com. Promoting the use of information technologies to improve efficiency and to attract candidates who already are users of these technologies is a win-win scenario. Because our organization's workplace is spread throughout the province, this approach also contributes to the government's efforts to attract skilled workers back to New Brunswick.

### 9.3 Langues officielles

FacilicorpNB reconnaît ses obligations et s'est engagée envers l'offre et la prestation actives de services de qualité au public dans la langue officielle de son choix.

FacilicorpNB n'a reçu aucune plainte liée à la Loi sur les langues officielles au cours du dernier exercice financier.

Lors de cet exercice financier, FacilicorpNB a déterminé qu'elle mènerait ses activités en tant qu'organisation bilingue. À la suite de cela, on a déterminé un profil linguistique pour le personnel du siège social et on a offert la formation en langue seconde à des membres de l'équipe.

Nous avons également inclus le profil de compétence linguistique dans le cadre de l'évaluation globale des compétences du personnel dans le secteur des Technologies de l'information/ Télécommunications et dans celui de la Gestion du matériel, qui a été réalisée en prévision de la transition.

L'équipe de direction de FacilicorpNB a également tenu une rencontre avec le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, lors de laquelle elle a reçu un briefing au sujet de l'historique et des objectifs de la Loi sur les langues officielles, ainsi que des responsabilités qui en découlent.

### 9.4 Gestion et planification des ressources humaines

Comme on peut s'y attendre dans toute amalgamation, l'uniformisation de la culture organisationnelle peut représenter un défi de taille. FacilicorpNB a entrepris de multiples initiatives conçues pour présenter aux futurs employés leur nouvel environnement de travail. La poursuite de l'uniformisation des politiques et procédures en matière de ressources humaines et l'assurance de leur application uniforme demeureront des priorités pour l'organisation.

Afin de faciliter le processus de restructuration, FacilicorpNB a travaillé de concert avec les vice-présidents aux Ressources humaines des deux RRS, les représentants des Ressources humaines du ministère de la Santé et le Bureau des ressources humaines du Nouveau-Brunswick. Ces partenariats ont joué un rôle essentiel en vue d'assurer l'élaboration et l'application de politiques et procédures uniformes en matière de ressources humaines.

Les stratégies de recrutement de FacilicorpNB pour les postes non syndiqués sont surtout basées sur le Web, et prévoient l'affichage sur le site Web de FacilicorpNB et sur le site Careerbeacon.com. La promotion de l'utilisation des technologies de l'information afin d'améliorer l'efficacité et d'attirer des candidats qui sont déjà des utilisateurs de ces technologies constitue une démarche où tout le monde y gagne. Comme les lieux de travail de notre organisation sont répartis dans toute la province, cette méthode contribue également aux efforts du gouvernement visant à rapatrier la main-d'œuvre qualifiée au Nouveau-Brunswick.

## Appendix A-1

### Board of Directors

Roxanne Fairweather	Chair
Gordon Gilman	President & CEO
Curtis Howe	Saint John
Alfred Lacey	Islandview
Gilles Lepage	Caraquet
Malcolm Little	Riverview
Gerald O'Brien	Kiersteadville
Suzanne Roussel	Dieppe
Odette Snow	Moncton
Louise Lemon	Department of Supply and Services
Don Ferguson	Department of Health
Tom Maston	Department of Health
Philippe Desrosiers	RHA A Representative
Jim Lutes	RHA B Representative

## Annexe A-1

### Conseil d'administration

Roxanne Fairweather	Présidente
Gordon Gilman	Président-directeur général
Curtis Howe	Saint John
Alfred Lacey	Islandview
Gilles Lepage	Caraquet
Malcolm Little	Riverview
Gerald O'Brien	Kiersteadville
Suzanne Roussel	Dieppe
Odette Snow	Moncton
Louise Lemon	ministère l'Approvisionnement et des Services
Don Ferguson	ministère de la Santé
Tom Maston	ministère de la Santé
Philippe Desrosiers	représentant de la RRS A
Jim Lutes	représentant de la RRS B

### Board Committees

### Comités du conseil

<b>Audit and Finance / Finances et vérification</b>	<b>Governance / Gouvernance</b>	<b>IT and Program Management Consolidation / TI et Programme de gestion de la consolidation</b>
Gilles Lepage – Chair / Président Gerald O'Brien Philippe Desrosiers Don Ferguson Roxanne Fairweather Gordon Gilman Kathy Greenbank	Odette Snow – Chair / Présidente Alfred Lacey Suzanne Roussel Roxanne Fairweather Gordon Gilman David Dumont	Malcom Little – Chair / Président Tom Maston Louise Lemon Curtis Howe Jim Lutes Roxanne Fairweather Gordon Gilman Derrick Jardine Guy Léger



## **Appendix A-2**

### **Audited Financial Statements**

## **Annexe A-2**

### **États financiers vérifiés**

**Financial Statements of**  
**FacilicorpNB Ltd./Ltée**  
*March 31, 2009*

**États financiers de**  
**FacilicorpNB Ltée/Ltd.**  
*31 mars 2009*

Deloitte & Touche LLP  
Brunswick House  
44 Chipman Hill, 7th Floor  
P.O. Box 6549  
Saint John NB  
E2L 4R9  
Canada  
Tel: (506) 632-1080  
Fax: (506) 632-1210  
[www.deloitte.ca](http://www.deloitte.ca)


## Auditors' report

To the Members of the Board of Directors,  
FACILICORPNB LTD./LTÉE

We have audited the statement of financial position of FACILICORPNB LTD./LTÉE (the "Corporation") as of March 31, 2009 and the statements of financial activities, changes in net debt and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2009 and the results of its operations, changes in net debt and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.



Chartered Accountants  
May 20, 2009

Deloitte & Touche s.r.l.  
Brunswick House  
44, Chipman Hill, 7e étage  
C. P. 6549  
Saint John (Nouveau-Brunswick)  
E2L 4R9  
Canada  
Tél : 506-632-1080  
Télec. : 506-632-1210  
www.deloitte.ca

## Rapport des vérificateurs

Aux membres du conseil d'administration de  
FACILICORPNB LTÉE/LTD.

Nous avons vérifié l'état de la situation financière de FACILICORPNB LTÉE/LTD. (la « Société ») au 31 mars 2009 ainsi que les états des résultats, de l'évolution du passif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui de ces montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de son exploitation, de l'évolution de son passif net et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.



Comptables agréés  
Le 20 mai 2009

## FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Statement of financial position

as at March 31, 2009

	2009
<b>Financial assets</b>	
Cash and cash equivalents	\$ 229,801
Accounts receivable and advances (Note 3)	291,162
<b>Total financial assets</b>	<b>520,963</b>
<b>Liabilities</b>	
<b>Accounts payable and accrued liabilities (Note 4)</b>	<b>421,202</b>
Deferred capital contributions (Note 5)	551,204
Other liabilities (Note 6)	108,040
<b>Total liabilities</b>	<b>1,080,446</b>
<b>Net debt</b>	<b>(559,483)</b>
<b>Non-financial assets</b>	
Capital assets (Note 7)	551,204
Prepaid expenses	8,279
<b>Total non-financial assets</b>	<b>559,483</b>
<b>Accumulated surplus (deficit)</b>	<b>\$ -</b>
Commitments (Note 11)	

## APPROVED BY THE BOARD

Roxanne Fairweather Director

Allen LePage Director

## FacilicorpNB Ltd./Ltée

## État de la situation financière

au 31 mars 2009

	2009
<b>Actif financier</b>	
Trésorerie et équivalents de trésorerie	\$ 229,801
Débiteurs et avances (note 3)	291,162
<b>Actif financier total</b>	<b>520,963</b>
<b>Passif</b>	
<b>Créditeurs et charges à payer (Note 4)</b>	<b>421,202</b>
Apports de capital reportés (Note 5)	551,204
Autres charges (Note 6)	108,040
<b>Charges totales</b>	<b>1,080,446</b>
<b>Dette nette</b>	<b>(559,483)</b>
<b>Actif non financier</b>	
Charges payées d'avance	551,204
Prepaid expenses	8,279
<b>Actif non financier total</b>	<b>559,483</b>
<b>Excédent (déficit) accumulé</b>	<b>\$ -</b>
Engagements (Note 11)	

## APPROUVÉ PAR LE CONSEIL

Roxanne Fairweather Administrateur

Allen LePage Administrateur



**FacilicorpNB Ltd./Ltée****Statement of financial activities**

for the year ended March 31, 2009

	Budget (Unaudited - Note 8)	2009 Actual
<b>Revenue</b>		
Department of Health	\$ 2,713,184	\$ 2,402,323
Investment income	-	188
Amortization of deferred capital contributions	-	47,415
<b>Total revenues</b>	<b>2,713,184</b>	<b>2,449,926</b>
<b>Expenses</b>		
Personnel		
Salaries and benefits	1,044,156	1,220,498
Travel, education and recruitment	347,017	241,925
Board of Directors	80,000	77,500
<b>Total personnel expense</b>	<b>1,471,173</b>	<b>1,539,923</b>
<b>Administration and overhead</b>		
Professional fees	781,000	414,070
Furniture and equipment	209,878	224,825
Occupancy costs	150,633	131,017
Office expense	61,500	70,348
Software, licenses and data charges	39,000	22,328
Amortization of capital assets	-	47,415
<b>Total administration and overhead expense</b>	<b>1,242,011</b>	<b>910,003</b>
<b>Total expenses</b>	<b>2,713,184</b>	<b>2,449,926</b>
<b>Annual surplus (deficit)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Accumulated surplus (deficit), beginning of year</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Accumulated surplus (deficit), end of year</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>

**FacilicorpNB Ltée/Ltd.****État des résultats**

pour l'exercice terminé le 31 mars 2009

	Budget (non vérifié - Note 8)	2009 réel
<b>Recettes</b>		
Ministère de la Santé	\$ 2,713,184	\$ 2,402,323
Revenus de placement	-	188
Amortissement des apports de capital reportés	-	47,415
<b>Recettes totales</b>	<b>2,713,184</b>	<b>2,449,926</b>
<b>Charges</b>		
Personnel		
Salaires et avantages sociaux	1,044,156	1,220,498
Déplacements, éducation et recrutement	347,017	241,925
Conseil d'administration	80,000	77,500
<b>Charges de personnel totales</b>	<b>1,471,173</b>	<b>1,539,923</b>
<b>Administration et frais généraux</b>		
Honoraires professionnels	781,000	414,070
Ameublement et équipement	209,878	224,825
Coûts d'occupation	150,633	131,017
Frais de bureau	61,500	70,348
Frais de logiciels, de licences et de données	39,000	22,328
Amortissement des actifs immobilisés	-	47,415
<b>Frais d'administration et généraux totaux</b>	<b>1,242,011</b>	<b>910,003</b>
<b>Charges totales</b>	<b>2,713,184</b>	<b>2,449,926</b>
<b>Excédent (déficit) de l'exercice</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Excédent (déficit) accumulé en début d'exercice</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Excédent (déficit) accumulé en fin d'exercice</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>

**FacilicorpNB Ltd./Ltée****Statement of changes in net debt***for the year ended March 31, 2009*

	2009
<b>Net debt, beginning of year</b>	<b>\$ -</b>
Changes in year	
Annual surplus	-
Acquisition of capital assets	(598,619)
Amortization of tangible capital assets	47,415
Net change in prepaid expenses	(8,279)
Increase in net debt	(559,483)
<b>Net debt, end of year</b>	<b>\$ (559,483)</b>

**FacilicorpNB Ltd./Ltée****Statement of cash flows***for the year ended March 31, 2009*

	2009
<b>Operating activities</b>	
Annual surplus (deficit)	\$ -
Non cash items:	
Amortization of capital assets	47,415
Amortization of deferred capital contributions	(47,415)
Change in non-cash working capital balances related to operations	
Accounts receivable and advances	(291,162)
Prepaid expenses	(8,279)
Accounts payable and accrued liabilities	421,202
Other liabilities	108,040
Net cash from operating activities	229,801
<b>Increase in cash during the year</b>	<b>229,801</b>
<b>Cash position, beginning of year</b>	<b>-</b>
<b>Cash position, end of year</b>	<b>\$ 229,801</b>

**FacilicorpNB Ltée/Ltd.****État de l'évolution de la dette nette***pour l'exercice terminé le 31 mars 2009*

	2009
<b>Passif net en début d'exercice</b>	<b>\$ -</b>
Variations pendant l'exercice	
Excédent de l'exercice	-
Acquisition des actifs immobilisés	(598,619)
Amortissement des actifs immobilisés corporels	47,415
Variation nette des charges payées d'avance	(8,279)
Augmentation du passif net	(559,483)
<b>Passif net en fin d'exercice</b>	<b>\$ (559,483)</b>

**FacilicorpNB Ltée/Ltd.****État des flux de trésorerie***pour l'exercice terminé le 31 mars 2009*

	2009
<b>Activités d'exploitation</b>	
Excédent (déficit) de l'exercice	\$ -
Postes hors trésorerie :	
Amortissement des actifs immobilisés	47,415
Amortissement des apports de capital reportés	(47,415)
Variation des soldes du fonds de roulement hors trésorerie liés aux activités d'exploitation	
Débiteurs et avances	(291,162)
Charges payées d'avance	(8,279)
Créditeurs et charges à payer	421,202
Autres passifs	108,040
Net à payer des activités d'exploitation	229,801
<b>Augmentation de trésorerie pendant l'exercice</b>	<b>229,801</b>
<b>Trésorerie en début d'exercice</b>	<b>-</b>
<b>Trésorerie en fin d'exercice</b>	<b>\$ 229,801</b>

**FacilicorpNB Ltd./Ltée****Notes to the financial statements**

year ended March 31, 2009

**1. Description of business**

FacilicorpNB Ltd./Ltée ("the Corporation") was incorporated under the Province of New Brunswick Business Corporations Act on March 17, 2008 and commenced operations in April 2008. The sole shareholder of the corporation is the Province of New Brunswick ("Province"). The business purpose of the Corporation is to establish service efficiencies to reduce the cost of non-clinical services related to the delivery of health care in the Province of New Brunswick and to reinvest the realized savings in the implementation of leading-edge enabling technologies to enhance service efficiencies. The business of the Corporation is limited to providing non-clinical services to the Regional Health Authorities and their agencies and the Department of Health and its agencies (collectively the Health Care Service Providers); with respect to systems that support the direct delivery of health care services within the Province of New Brunswick and to assuming the ownership of the related physical resources and responsibility for the associated human resources of the Health Care Service Providers necessary to provide these services. Funding for FacilicorpNB Ltd./Ltée is provided by the New Brunswick Department of Health. These financial statements present the first year of operations.

**2. Significant accounting policies**

These financial statements are the representations of management, prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles for governments as established by the Public Sector Accounting Board ("PSAB") of the Canadian Institute of Chartered Accountants ("CICA"). Significant accounting policies adopted by the Corporation are as follows:

**Basis of accounting**

Revenues and expenses are reported on the accrual basis of accounting. The accrual basis of accounting recognizes revenues in the fiscal period that the events giving rise to the revenues occur and they are earned and measurable; expenses are recognized in the fiscal period that the events giving rise to the expenses are incurred, resources are consumed and measurable. Through the accrual basis of accounting, expenses include non-cash items such as the amortization of tangible capital assets.

**Funding**

Funding is provided by the Province in accordance with budget arrangements established by the Department of Health. Operating grants are recorded as revenue in the period to which they relate. Grants approved but not received at the end of an accounting period are accrued.

**Cash and cash equivalents**

Cash and cash equivalents include cash on hand, balances with banks net of bank overdrafts and highly liquid temporary money market instruments with original maturity dates of three months or less. Bank borrowings require the approval of the Province, and are considered to be financing activities.

**Deferred capital contributions**

Amounts received to fund capital assets are recorded as deferred capital contributions and are recognized over the useful life of the assets reflective of the provision of its services. The amount recorded as Amortization of deferred capital contributions in the Statement of Operations is in accordance with the amortization policy applied to the related capital asset recorded.

**FacilicorpNB Ltée/Ltd.****Notes aux états financiers**

Exercice terminé le 31 mars 2009

**1. Description de l'entreprise**

FacilicorpNB Ltée/Ltd. (la « Société ») a été constituée en corporation en vertu de la Loi sur les corporations commerciales du Nouveau-Brunswick le 17 mars 2008 et elle a commencé ses activités au mois d'avril 2008. Le seul actionnaire de la Société est la Province du Nouveau-Brunswick (« Province »). La Société a comme objectif commercial de mettre sur pied des services efficaces afin de réduire le coût des services non cliniques qui sont liés à la prestation des soins de santé dans la province du Nouveau-Brunswick et de réinvestir les épargnes ainsi obtenues dans la mise en œuvre de technologies de pointe permettant d'améliorer ces services. Les activités de la Société se limitent à fournir des services non cliniques aux régies régionales de la santé et à leurs organismes, ainsi qu'au ministère de la Santé et à ses organismes (désignés ensemble par « Prestataires de services de soins de santé ») relativement à des systèmes de soutien à la prestation directe des services de soins de santé dans la province du Nouveau-Brunswick, et à assumer la propriété des ressources physiques connexes ainsi que la responsabilité des ressources humaines connexes des Prestataires de services de soins de santé qui sont nécessaires afin de fournir ces services. Le financement de FacilicorpNB Ltée/Ltd. est fourni par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick. Les états financiers présentent le premier exercice des activités de la Société.

**2. Principales conventions comptables**

Les états financiers reflètent les déclarations de la direction et ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus aux fins des gouvernements tels qu'établis par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (« CCSP ») de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (« ICCA »). Les principales conventions comptables adoptées par la Société sont les suivantes :

**Méthode de comptabilité**

Les recettes et les charges sont inscrites selon la comptabilité d'exercice. La comptabilité d'exercice inscrit les recettes dans l'exercice financier au cours duquel les événements qui les ont générées sont survenus et dans lequel elles sont gagnées et quantifiables; les charges sont comptabilisées dans l'exercice financier au cours duquel les événements qui les ont générées sont survenus et dans lequel les ressources sont consommées et quantifiables. En vertu de la comptabilité d'exercice, les charges incluent des postes hors trésorerie comme l'amortissement des actifs immobilisés corporels.

**Financement**

Le financement est fourni par la Province conformément aux mesures budgétaires établies par le ministère de la Santé. Les subventions à l'exploitation sont comptabilisées comme des recettes dans l'exercice financier y correspondant. Les subventions qui ont été approuvées, mais qui n'ont pas été reçues à la fin de l'exercice financier, y sont également comptabilisées.

**Trésorerie et équivalents de trésorerie**

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse, les soldes bancaires nets de découverts et les produits du marché monétaire temporaires qui sont très liquides et dont les dates d'échéance initiales sont de trois mois ou moins. Les emprunts bancaires doivent faire l'objet d'une approbation par la Province et sont considérés comme des activités de financement.

**Apports de capital reportés**

Les montants reçus pour financer les actifs immobilisés sont inscrits à titre d'apports de capital reportés et comptabilisés au-delà de la durée de vie des actifs compte tenu de la durée de la prestation des services y correspondant. Le montant inscrit dans l'état des résultats à titre d'amortissement des apports de capital reportés est comptabilisé conformément à la politique en matière d'amortissement qui est appliquée à l'actif immobilisé inscrit y correspondant.

**Capital assets**

Capital assets are recorded at cost. In accordance with the policies of the Province, capital expenditures for amounts less than \$100,000 are recognized as an expense when incurred.

Capital assets are stated at cost less accumulated amortization. Capital assets are amortized over their estimated useful lives as follows:

Leasehold improvements – straight-line basis over the life of lease, which is 8 years, 5 months.

**Use of estimates**

The preparation of financial statements in conformity with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amount of assets and liabilities, the disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Actual results could differ from those estimates.

<b>3. Accounts receivable and advances</b>	<b>2009</b>
Vacation pay receivable from RHA B	\$ 179,877
Due from Department of Health	88,303
HST receivable	22,982
	<u>\$ 291,162</u>

<b>4. Accounts payable and accrued liabilities</b>	<b>2009</b>
Accounts payable	\$ 199,599
Accrued vacation pay	170,508
Accrued liabilities	51,095
	<u>\$ 421,202</u>

<b>5. Deferred capital contributions</b>	<b>2009</b>
Balance, beginning of year	\$ -
Capital contributions received during the year	598,619
Amortization for the year	(47,415)
Balance, end of year	<u>\$551,204</u>

During the year, the capital assets acquired by the Corporation were financed by the Province of New Brunswick and have been recorded as deferred capital contributions.

<b>6. Other liabilities</b>	<b>2009</b>
Future rent benefit	\$ 117,334
Amortization of rent benefit	(9,294)
	<u>\$ 108,040</u>

**Actifs immobilisés**

Les actifs immobilisés sont comptabilisés au coût. Conformément aux politiques de la Province, les dépenses en immobilisations dont les montants sont inférieurs à 100 000 \$ sont comptabilisées comme dépenses dès qu'elles sont engagées.

Les actifs immobilisés sont inscrits au coût duquel est déduit l'amortissement accumulé. Les actifs immobilisés sont amortis sur leur durée de vie estimée de la façon suivante :

Améliorations locatives : méthode de l'amortissement linéaire pendant la durée du bail, qui est de 8 ans et 5 mois.

**Utilisation d'estimations**

L'élaboration des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada exige que la direction effectue des estimations et des hypothèses qui ont des effets sur le montant inscrit des actifs et des passifs, la divulgation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers et les montants inscrits des recettes et des charges pendant l'exercice financier. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

<b>3. Débiteurs et avances</b>	<b>2009</b>
Paie de vacances à recevoir de RRS B	179 877 \$
À recevoir du ministère de la Santé	88 303 \$
TVH à recevoir	22 982 \$
	<u>291 162 \$</u>

<b>4. Crédoiteurs et charges à payer</b>	<b>2009</b>
Crédoiteurs	199 599 \$
Vacances à payer	170 508 \$
Charges à payer	51 095 \$
	<u>421 202 \$</u>

<b>5. Apports de capital reportés</b>	<b>2009</b>
Solde en début d'exercice	-
Apports de capital reçus pendant l'exercice	598 619 \$
Amortissement pour l'exercice	(47 415)
Solde en fin d'exercice	<u>551 204 \$</u>

Pendant l'exercice, l'achat des actifs immobilisés par la Société a été financé par la Province et ces actifs immobilisés ont été comptabilisés à titre d'apports de capital reportés.

<b>6. Autres charges</b>	<b>2009</b>
Loyer futur	117 334 \$
Amortissement du loyer futur	(9 294)
	<u>108 040 \$</u>

**7. Capital assets**

	<b>2009</b>		
	Cost	Accumulated amortization	Net book value
Leasehold improvements	\$598,619	\$47,415	\$551,204

**8. Budget figures**

The budget was approved by the Province of New Brunswick. The budget figures reported on the Statement of Operations reflect the initial approved budget for \$2,466,496 together with budget amendments from the Department of Health of \$246,688 made during the year for a total budget of \$2,713,184.

**9. Related parties****Province of New Brunswick**

During the year ended March 31, 2009, the Province of New Brunswick provided the Corporation funding of \$2,402,323 and funded capital expenditures of \$598,619.

**Fundy Linen Service Inc.**

Fundy Linen Service Inc. ("Fundy Linen") provides laundry and linen services to hospitals, long-term care and correctional facilities funded by the Province. Regional Health Authority B ("RHA B") is the provincial entity with authority to designate the members of Fundy Linen who elect themselves as its directors. RHA B, on the request of the Minister of Health for the province, has designated specific directors of the Corporation as the members of Fundy Linen and they have elected themselves as its directors. It is intended that the Corporation replace RHA B as the entity entitled to designate the members of Fundy Linen. There were no transactions recorded between the Corporation and Fundy Linen during the year.

**10. Employee future benefits**

Employees of the Corporation are entitled to pensions and other post retirement benefits upon retirement. These benefits are the responsibility of the Province. Contributions recorded by the Corporation towards these benefits totaled \$64,400 for the year ended March 31, 2009.

**7. Actifs immobilisés**

	<b>2009</b>		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur aux livres nette
Améliorations locatives	598 619 \$	47 415 \$	551 204 \$

**8. Chiffres du budget**

Le budget a été approuvé par la Province. Les chiffres du budget qui sont inscrits sur l'état des résultats correspondent à ceux du budget initial approuvé d'un montant de 2 466 496 \$ additionné avec les modifications au budget par le ministère de la Santé pendant l'exercice pour un montant de 246 688 \$, pour un budget total de 2 713 184 \$.

**9. Parties concernées****Province du Nouveau-Brunswick**

Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2009, la Province a fourni du financement à la Société pour un montant de 2 402 323 \$ et payé des dépenses en immobilisations pour un montant de 598 619 \$.

**Fundy Linen Service Inc.**

Fundy Linen Service Inc. («Fundy Linen») fournit des services de buanderie et de linge aux hôpitaux, aux établissements de soins de longue durée, aux établissements correctionnels et autres établissements financés par la Province ou appartenant à celle-ci. La Régie régionale de la santé B (Régie B) est l'entité provinciale ayant le pouvoir de nommer les membres de Fundy Linen, qui s'élisent eux-mêmes ses administrateurs. La Régie B, à la demande du ministre de la Santé de la province, a mandaté certains administrateurs de la Corporation comme membres de Fundy Linen, et ils se sont élus ses administrateurs. Il est prévu que la Corporation remplacera la Régie B comme entité ayant le pouvoir de nommer les membres de Fundy Linen. Aucune transaction n'a été comptabilisée entre la Corporation et Fundy Linen au cours de l'année.

**10. Avantages futurs des employés**

Les employés de la Société ont droit au moment de leur retraite à des prestations de retraite et à d'autres avantages postérieurs à la retraite. Ces avantages sont à la charge de la Province. Les cotisations inscrites par la Société à l'égard de ces avantages totalisent un montant de 64 400 \$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2009.

## 11. Commitments

The Corporation has commitments under various operating leases related to office space and technology. Minimum lease payments due in each of the next five years and thereafter are as follows:

	Office space	Technology	Total
March 31, 2010	\$ 193,000	\$ 7,089,300	\$ 7,282,300
March 31, 2011	193,000	7,307,600	7,500,600
March 31, 2012	188,600	7,408,200	7,596,800
March 31, 2013	176,000	1,095,100	1,271,100
March 31, 2014	176,000	1,095,100	1,271,100
Thereafter	484,000	390,000	874,000
	<u>\$1,410,600</u>	<u>\$24,385,300</u>	<u>\$25,795,900</u>

## 12. Subsequent event

Effective April 1, 2009, as part of the continuing transition of non-clinical operations to the Corporation, approximately 500 personnel in the Materials Management and Information Technology /Telecommunications service areas were transferred to the Corporation from the Regional Health Authorities.

## 11. Engagements

La Société a pris des engagements en vertu de divers contrats de location-exploitation concernant des espaces à bureaux et des technologies. Les versements de loyer minimaux qui seront dus au cours de chacun des cinq prochains exercices et par la suite sont les suivants ;

	Espaces à bureaux	Technologies	Total
31 mars, 2010	193,000 \$	7,089,300 \$	7,282,300 \$
31 mars, 2011	193,000	7,307,600	7,500,600
31 mars, 2012	188,600	7,408,200	7,596,800
31 mars, 2013	176,000	1,095,100	1,271,100
31 mars, 2014	176,000	1,095,100	1,271,100
Par la suite	484,000	390,000	874,000
	<u>\$1,410,600 \$</u>	<u>\$24,385,300 \$</u>	<u>\$25,795,900 \$</u>

## 12. Événements subséquents

En date du 1er avril 2009, dans le cadre de la transition continue des activités non cliniques à la Société, environ 500 membres du personnel dans les domaines du service de gestion du matériel et du service des technologies de l'information et des télécommunications ont été transférés des régions régionales de la santé à la Société.



[www.FacilicorpNB.ca](http://www.FacilicorpNB.ca)